



***Ufficio Relazioni con il Pubblico***

**Relazione di pubblica tutela**

**Anno 2021**

***A cura di Daniela Papini, Elisa Angileri, Chantal Corbo***

La relazione di pubblica tutela riferisce l'andamento delle segnalazioni/reclami e apprezzamenti di genitori e utenti dell'ospedale. È uno strumento di osservazione e monitoraggio utile per la Direzione e per tutti gli operatori e professionisti a prescindere dal loro diretto coinvolgimento nell'attività di tutela.

È utile perché restituisce non solo i numeri e le tipologie di contatti e di criticità relativi ai servizi o alle relazioni con il personale, ma anche perché registra alcune tendenze "ricorrenti" nei comportamenti delle persone o nelle criticità dei servizi, che possono esitare in azioni di miglioramento.

L'Urp esprime il suo potenziale, come indicato dalle norme di riferimento, nell'essere "luogo di ascolto" per cogliere segnali precoci di disagio e insoddisfazione del genitore/utente. Attraverso le sue funzioni di accoglienza, informazione, partecipazione e tutela, esprime una fra le diverse modalità di presa in carico del paziente e della sua famiglia, come indicato nella mission aziendale.

La costante relazione dell'ufficio con le associazioni di volontariato e genitori, anche in sede di Comitato di partecipazione aziendale che le riunisce, contribuisce a costruire e rafforzare la rete comunicativa e di scambio.

Con la segnalazione dell'utente, inviata direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o comunque ad esso ricondotta, si apre un percorso di istruttoria codificato (Regolamento aziendale di pubblica tutela) che chiama in causa differenti livelli organizzativi in base al tipo di segnalazione presentata e ai differenti attori coinvolti.

L'ufficio restituisce mensilmente alla Direzione sanitaria e trimestralmente a tutti i livelli direzionali e ai servizi e professionisti coinvolti una reportistica sulle segnalazioni ricevute con le risposte fornite agli utenti formulate direttamente dall'Urp o inviate con lettera del Direttore generale.

---

## **Anno 2021**

Il processo di rendicontazione dell'attività svolta non può prescindere, anzi ne è fortemente influenzato, dal perdurare della pandemia da coronavirus Covid-19 per il secondo anno. Ciò ha comportato un significativo adattamento delle attività aziendali nel seguire costantemente l'evoluzione del quadro epidemiologico e gli effetti correlati alle misure di contenimento.

In questo anno particolarmente difficile e pesante sia per le famiglie che per il personale, è utile evidenziare punti di forza e criticità, offrire spunti di riflessione, certo da un punto di osservazione parziale quale è l'Urp, ma da cui è possibile far emergere iniziative volte a creare coesione e sostegno fra le molte figure coinvolte nel processo di cura.

Proponiamo due tematiche a cui fare riferimento: le relazioni interpersonali da una parte e quello che abbiamo indicato nella tassonomia delle segnalazioni come comunicazione organizzativa/di processo.

Le modalità di accesso in ospedale riservate ad un solo genitore/accompagnatore, modalità peraltro derivanti da norme regionali, nazionali e in linea con gli altri ospedali pediatrici nazionali, sono state motivo di disappunto e incomprensione, in particolare con il personale posto all'ingresso dell'ospedale, e a seguire con il personale nelle degenze o negli ambulatori.

Sicuramente abbiamo registrato, rispetto al 2020, maggiori sentimenti di impazienza, di disorientamento e di stress dovuti al perdurare della pandemia e che nel setting sanitario si sono, in alcuni casi, amplificati. La rete di raccordo fra Direzione sanitaria, professionisti, Check point e Urp ha reso possibile accogliere le richieste di co-presenza dei genitori in situazioni ad alta complessità clinica e sociale.

Si è ulteriormente acuita, rispetto al 2020, la percezione da parte dei genitori di pazienti disabili di un aggravio del disagio che, quando intercettato, è stato risolto e notevolmente apprezzato da parte dei genitori.

Le pretese e le aspettative verso l'Ospedale sono rimaste molto alte e più di sempre sono stati poco accettati disagi, vuoti organizzativi o "rigidità relazionali", come riferite dagli utenti, che hanno comportato contrattempi nell'organizzazione quotidiana della giornata.

Il tema del rapporto interpersonale, è la dimensione che più emerge in una singola segnalazione e nel complesso delle stesse. Anche quando sembra si tratti di elementi tecnici, organizzativi, ecc..., in realtà è leggibile una sottotraccia tarata sulla qualità relazionale.

Abbiamo osservato e registrato, sia dai contatti telefonici che di persona, quanto sia difficile per tutti noi accorgerci di quello che accade nei rapporti interpersonali e ancora meno ci fermiamo a considerare che magari le stesse cose dette in un modo diverso avrebbero dato un esito differente. Può sembrare banale ma accade spesso. L'indagine, non sulla persona ma su ciò che può stare dietro a un comportamento sbrigativo o scortese, ci restituisce tante informazioni e anche la possibilità di gestire meglio i fattori condizionanti.

La relazione umana, con tutta la sua imprevedibilità, quando diventa un "intervento professionale" può fare la differenza nel lavoro di cura.

Questo emerge chiaramente dalla lettura degli **apprezzamenti/encomi** che sono stati rivolti ai singoli operatori o ai team professionali. Il punto di osservazione dell'Urp conferma le testimonianze contenute nella parte narrativa dell'indagine Prems (Patient-reported experience-measures) che restituiscono lusinghieri apprezzamenti per la disponibilità, gentilezza, ascolto, oltre che per la competenza, del personale.

L'altro tema, quello delle disfunzioni organizzative e di comunicazione minuta, puntiforme, ci dice quanto sia necessario prendersi cura di tutti gli elementi della filiera organizzativo/comunicativa. Quanto sia importante chiudere ciò che si apre ricordando tutte le voci. Lavoro di tessitura che risulta prezioso per il buon funzionamento all'interno e verso l'esterno, specie nelle organizzazioni complesse come quella ospedaliera.

## Tutela e azioni di miglioramento

Nell'anno 2021 sono stati trattati dall'Urp n.**9 reclami** e n.**173 segnalazioni** e sono pervenuti n.**2 suggerimenti** e n.**46 encomi** (vedi Torta n.1).

Ai reclami e alle segnalazioni è stato risposto in forma scritta direttamente dall'Urp o con lettera del Direttore generale, rispettando nella maggioranza dei casi la previsione dei trenta giorni per la risposta, grazie anche alla collaborazione dei Responsabili dei servizi e dei professionisti di volta in volta coinvolti nella fase istruttoria.

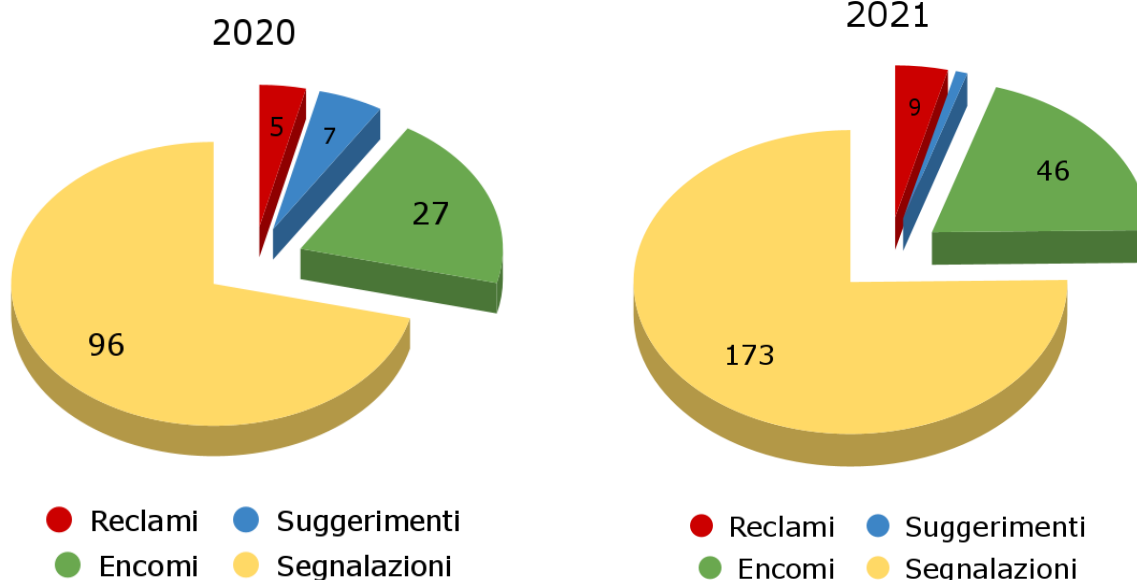
Reclami e segnalazioni sono registrati secondo la classificazione prevista dall'*Osservatorio regionale carta dei servizi sanitari pubblici* approvato con delibera di giunta regionale.

Gli strumenti più utilizzati dagli utenti sono: email (direttamente all'indirizzo dell'ufficio [urp@meyer.it](mailto:urp@meyer.it), oppure all'indirizzo della direzione generale o di altri servizi che comunque confluiscono nella gestione dell'Urp) e modulo per la segnalazione presente in Ospedale (o scaricabile dal sito [www.meyer.it](http://www.meyer.it)).

Confluiscono all'Urp, e vengono conteggiate nella relazione, anche le segnalazioni/reclami dei cittadini presentate al Presidente di Regione Toscana e all'Assessore alla Salute per le materie di competenza del Meyer.

Torta n.1

Raffronto attività di tutela 2020/2021



## Reclami

Sono stati registrati n.9 reclami di cui 5 di natura **tecnico professionale**.

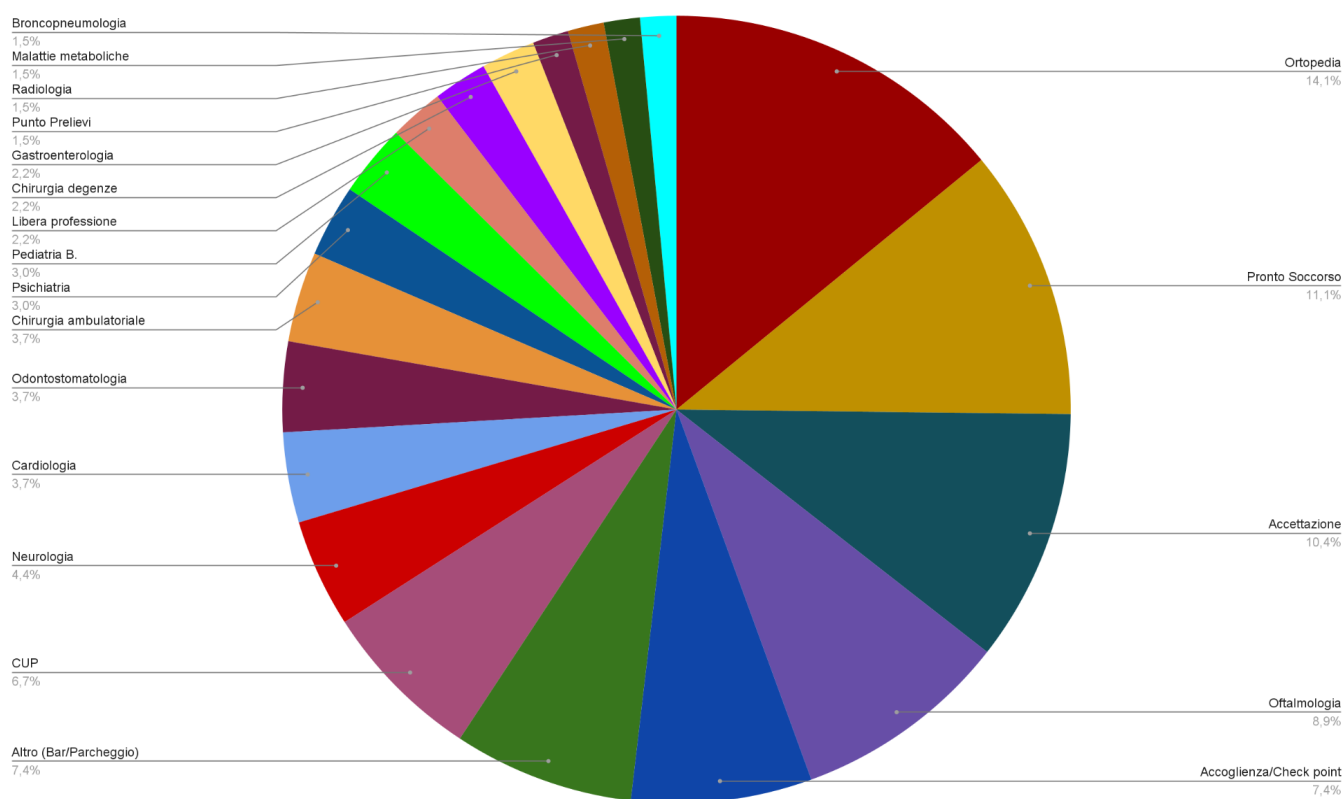
I **servizi coinvolti** sono Pronto Soccorso, Anestesia e Rianimazione, Neurochirurgia, Chirurgia, Day Hospital, Pediatria medica B, Ortopedia, Neurologia.

## Segnalazioni

Per quanto riguarda le **segnalazioni, n.173**, di seguito (Torta n.2) la suddivisione per servizio coinvolto. Sono esclusi dalla torta le segnalazioni generiche non attribuibili ad un servizio specifico e i servizi che hanno avuto una solo segnalazione.

### Torta n.2

Suddivisione segnalazioni per servizio (anno 2021)



Proponiamo anche una suddivisione per macroaree di riferimento, così individuate: *Prestazioni ambulatoriali, Funzionamento dei reparti, Organizzazione generale, Pronto Soccorso, Punto Prelievi, Libera professione, Altro* (Torta n.3).

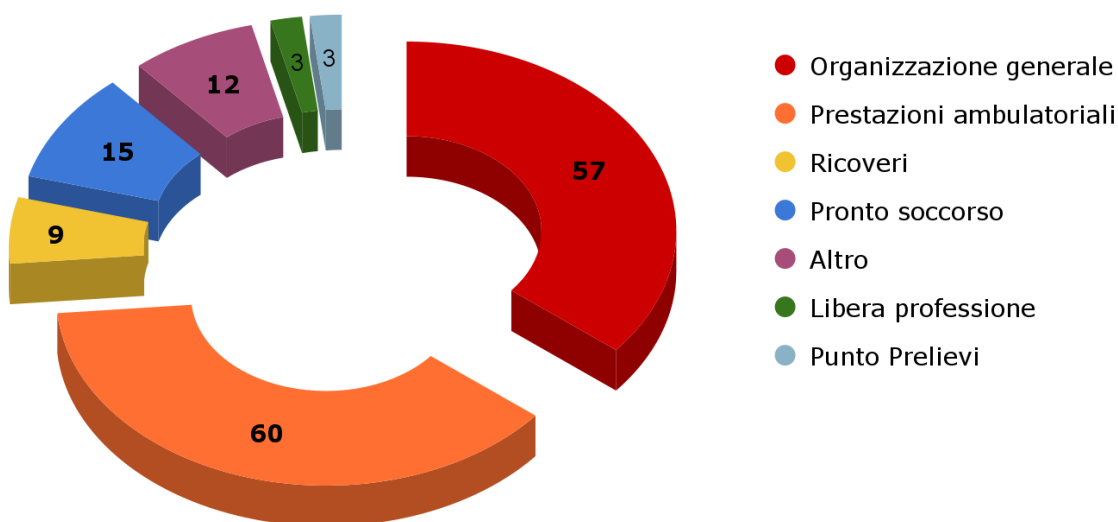
Per *Prestazioni ambulatoriali* e *Funzionamento dei reparti* si intende tutto ciò che gravita rispettivamente attorno alla sfera ambulatoriale, per la prima area, e alle degenze, per la seconda.

Alla voce *Organizzazione generale* fanno riferimento invece le segnalazioni che riguardano gli aspetti prettamente organizzativi o strutturati dell'ospedale (ad esempio: accettazione, pagamenti, contatti telefonici, regolamentazione interna).

Nella tipologia *Altro* figurano le segnalazioni che riguardano servizi non gestiti direttamente dall'ospedale ma affidati a soggetti terzi, relative quest'anno alla gestione del Bar e al parcheggio.

Torta n.3

Suddivisione segnalazioni per macroaree (anno 2021)

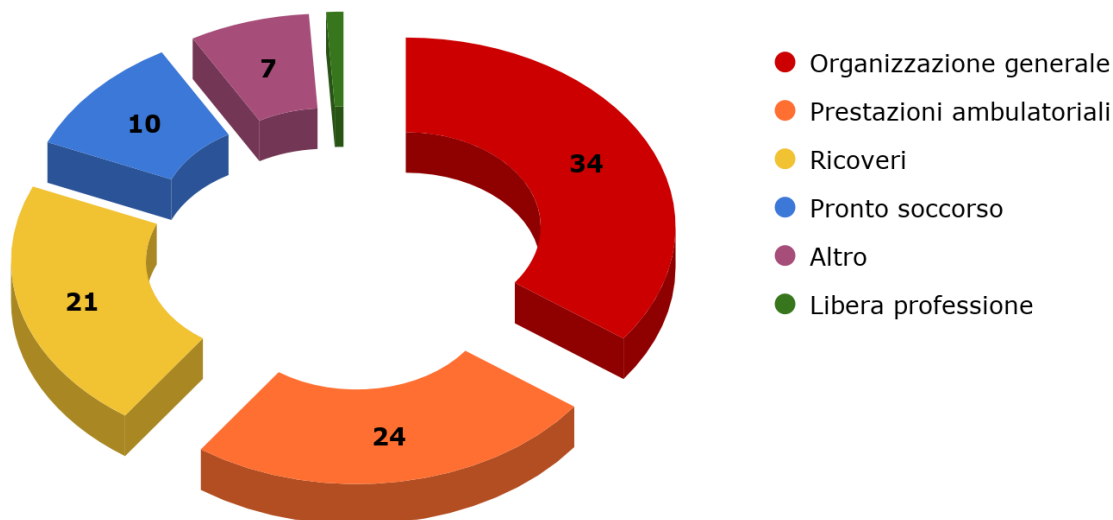


La fetta principale di segnalazioni riguarda in egual misura l'area delle prestazioni ambulatoriali e dell'organizzazione generale. Rientrano nei problemi collegati alle prestazioni ambulatoriali sia aspetti organizzativi legati alle visite di controllo o ai tempi di attesa per eseguire le visite, che riflessioni sulla qualità della prestazione ricevuta e della presa in carico complessiva del paziente nel tempo.

Le segnalazioni sull'organizzazione generale, invece, hanno riguardato anche quest'anno nella maggioranza dei casi aspetti legati ai nuovi protocolli d'accesso all'ospedale necessari per contenere la pandemia; a questi si aggiungono difficoltà a contattare i servizi di prenotazione, l'area delle accettazioni e i pagamenti, interventi o ricoveri rimandati.

Da un breve raffronto con la situazione dello scorso anno (Torta n.4) vediamo che crescono i numeri, ma le proporzioni delle varie aree rimangono uguali: restano pressoché invariate le segnalazioni su *Pronto soccorso*, *Libera professione* e *Altro*. Sono raddoppiate invece le segnalazioni sulle *Prestazioni ambulatoriali* e sull'*Organizzazione generale*.

Suddivisione segnalazioni per macroaree (anno 2020)



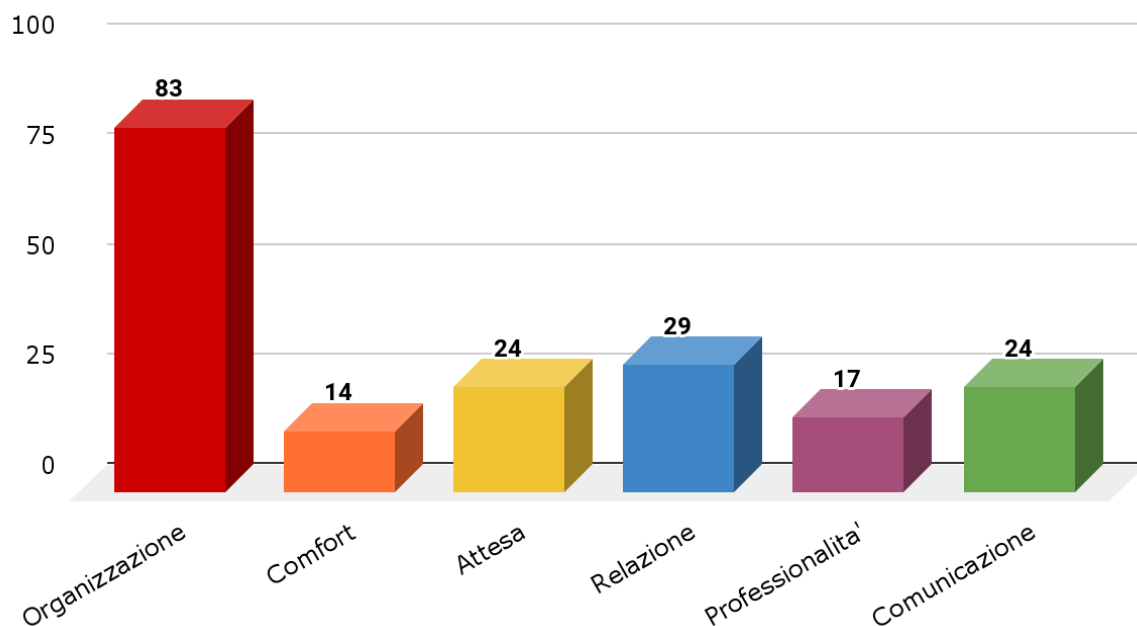
Per quanto riguarda il funzionamento dei reparti (voce *Ricoveri*), abbiamo registrato un'importante flessione. Ricordiamo che l'anno scorso era stato evidente l'aumento di questo tipo di segnalazioni, legato alla difficoltà dei genitori nel gestire la presenza di un solo accompagnatore per bambino in reparto e all'assenza dei volontari.

Rispetto al **personale coinvolto**, laddove è possibile ricondurre la segnalazione ad una tipologia di personale, n.41 segnalazioni riguardano il personale medico, n.24 il personale infermieristico, n.25 il personale amministrativo, n.11 altro tipo di personale, in particolare il personale presente all'accoglienza/check point.

Interessante anche esaminare le segnalazioni in base al **contenuto**, ovvero per tipologia di argomento trattato, e in quest'ottica possiamo suddividerle in questo modo: *Relazione, Comunicazione organizzativa/di processo, Attesa, Comfort, Professionalità, Organizzazione*. Nel grafico n.1 possiamo vederne il peso per ciascuno.

Grafico n.1

Contenuto delle segnalazioni 2021



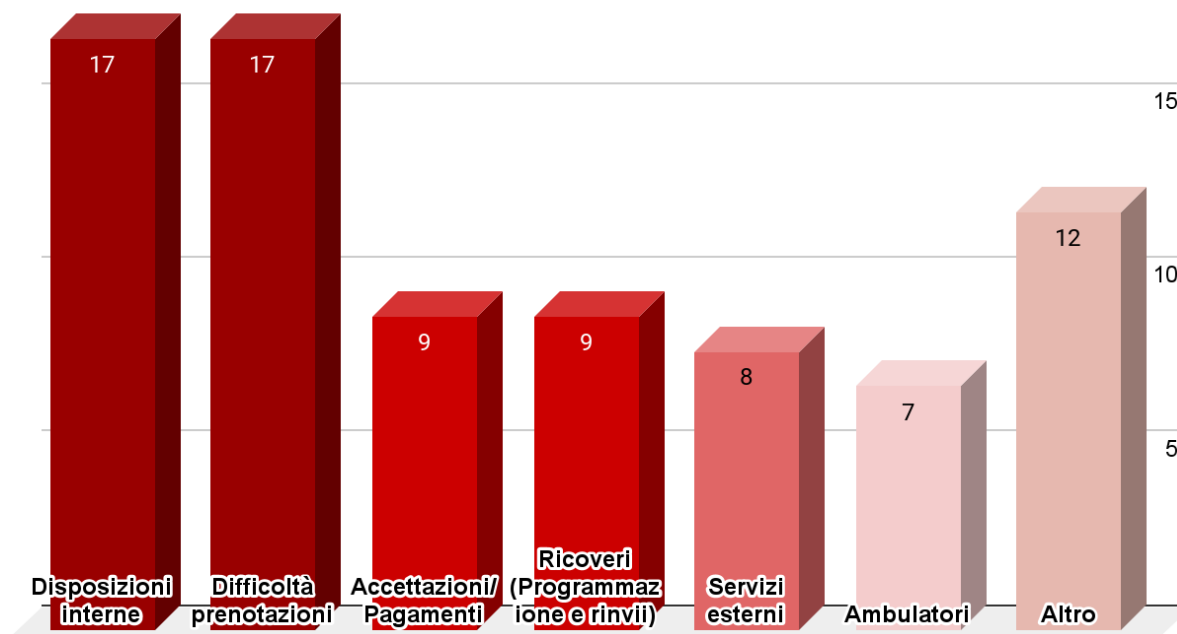
Rispetto agli scorsi anni, pochi sono i temi frequenti che si aggiungono, per lo più si confermano:

- Difficoltà di accesso telefonico ad alcuni servizi per prenotazioni o comunicazioni
- Incomprensione dei protocolli di accesso - 1 solo genitore
- Tempi di attesa per programmazione di interventi, prestazioni specialistiche e Day hospital
- Ricoveri o interventi rinviati
- Approccio scortese del personale dipendente e in appalto

Guardando nel dettaglio la colonna relativa all'“Organizzazione”, il contenitore più grande, possiamo vedere quali sono gli aspetti organizzativi dell'ospedale maggiormente contestati.



## Organizzazione



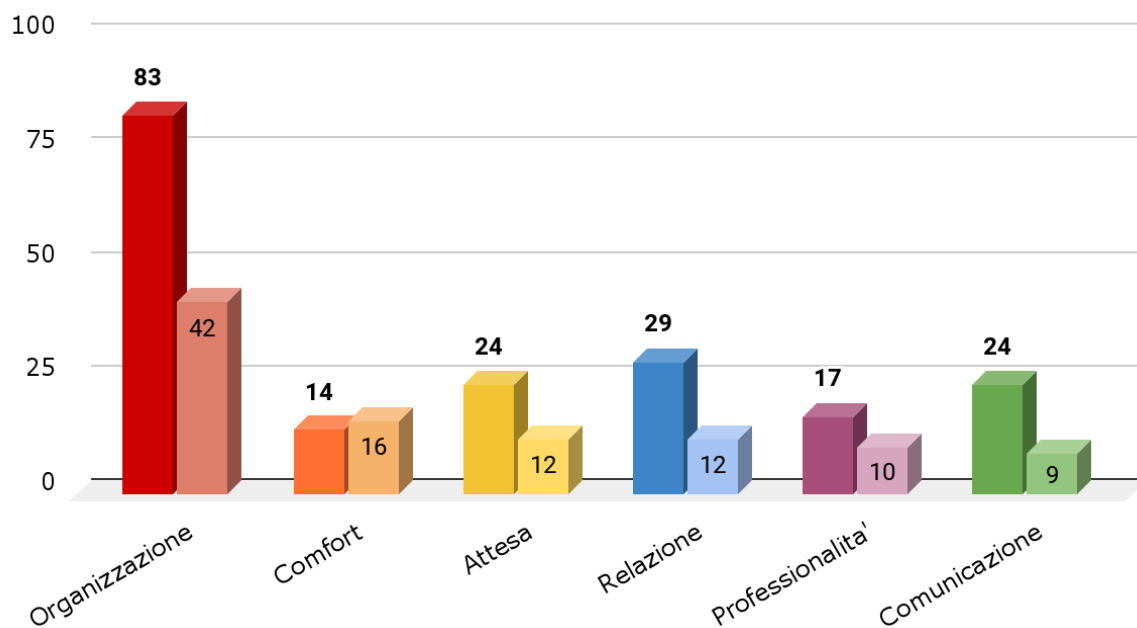
Il primo motivo di insoddisfazione dell'utenza, come facilmente pronosticabile, riguarda le disposizioni interne dell'ospedale, le regole e i protocolli di accesso legati allo stato di emergenza pandemico e le difficoltà in fase di prenotazione sia di prime visite (limitazioni per età, mancanza di posti disponibili, ecc...) che per **visite di controllo** (difficoltà a contattare gli ambulatori, appuntamenti di controllo non fissati al termine delle visite).

Seguono problemi in sede di accettazione delle visite, aggravati dalle modalità di pagamento alle casse automatiche, a volte non funzionanti o poco intuitive; segnalazioni su ricoveri o interventi non ancora programmati o rinviati; segnalazioni che coinvolgono i servizi esterni (parcheggio, bar); una parte di problematiche legate all'organizzazione ambulatoriale. Infine, il contenitore "Altro" include segnalazioni su aspetti organizzativi sporadici, ovvero segnalati una volta e non legati tra loro, ad esempio: servizio ACAP non ancora ripristinato, piccoli inconvenienti temporanei.

Molto utile anche un raffronto con il 2020 (Grafico n.3) sul contenuto delle segnalazioni, dal quale si vede chiaramente l'aumento generale delle segnalazioni già detto. Nel dettaglio vediamo che raddoppiano più o meno tutte le tematiche esclusa quella sul Comfort.

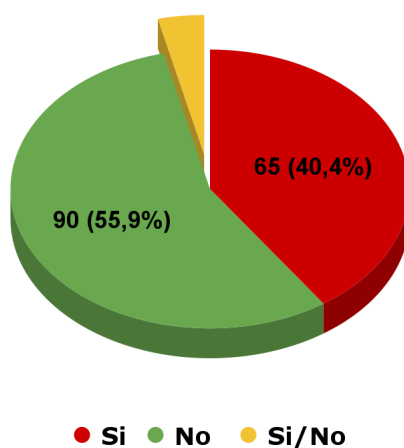
Grafico n.3

Confronto contenuto delle segnalazioni 2020 (colori pastello)/2021 (colori accesi)



Non tutte le segnalazioni a seguito dei chiarimenti raccolti dall'Urp, hanno trovato una corrispondenza con quanto segnalato; su un totale di 173 segnalazioni, n.90 non hanno trovato fondamento (vedi Torta n.5).

Torta n.5



Le segnalazioni che hanno avuto riscontro sono state utili per porre l'accento su problemi concreti sui quali è stato possibile mettere in atto fin da subito delle, seppur piccole, **azioni di miglioramento**, grazie alla collaborazione dei colleghi coinvolti.

### **Ascolto e riscontro su segnalazioni da operatori**

Gli **operatori** dell'ospedale continuano a rivolgersi all'Urp per segnalare episodi che hanno visto coinvolta la propria persona, sia in via preventiva per offrire la propria versione dei fatti prima ancora che sia formalizzata una segnalazione nei loro confronti, sia di fronte a comportamenti aggressivi dell'utenza.

L'Urp come sempre accoglie, in forma di ascolto, la segnalazione, valuta se l'evento può ritenersi concluso e invita l'operatore a fare riferimento alla **procedura interna per gli atti di violenza**, laddove siano evidenziati.

Altri operatori si sono rivolti all'Ufficio per segnalare problemi di natura organizzativa dell'ospedale, proponendo magari suggerimenti e possibili soluzioni, o semplicemente per uno sfogo e una necessità di ascolto. A tutti abbiamo risposto, dopo le verifiche necessarie.

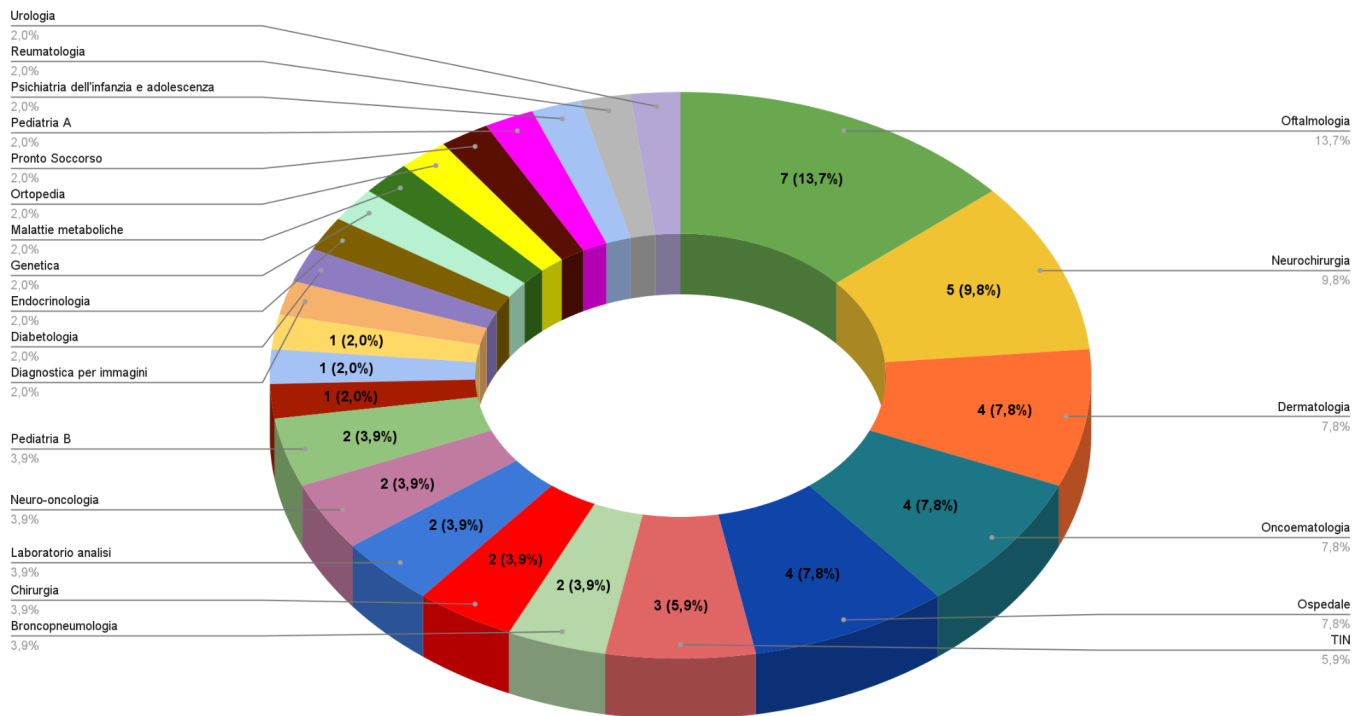
Da segnalare comunque il rapporto di collaborazione che si intensifica tra Urp e servizi: sono quest'ultimi spesso a coinvolgere l'Ufficio per trovare soluzioni attraverso l'immediata presa in carico del problema di un paziente o della sua famiglia. Osservazione che trova fondamento nella crescita e dall'analisi delle prese in carico del 2021.

### **Encomi**

Il 2021 ha visto nuovamente un aumento degli encomi da parte delle famiglie. Si tratta ancora di numeri più bassi rispetto al passato, anche perché coloro che utilizzano il Prens hanno la possibilità di specificare in quel contesto apprezzamento e gratitudine. Possiamo vederne l'andamento al paragrafo successivo (Tabella n.2 e Grafico n.6).

Di seguito invece, Torta n.4, proponiamo la suddivisione degli encomi per servizio coinvolto.

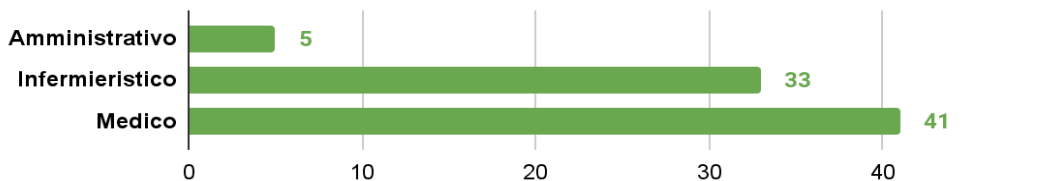
**Torta n.6**



Quella nel Grafico n.4, invece, è la suddivisione per tipologia di personale coinvolto. E' importante però specificare che spesso gli encomi, magari inizialmente indirizzati ad un singolo specialista, vengono ampliati a tutto lo staff di riferimento.

**Grafico n.4**

**Tipologia di personale coinvolto negli encomi**



**Andamento segnalazioni, reclami ed encomi nel corso degli anni**

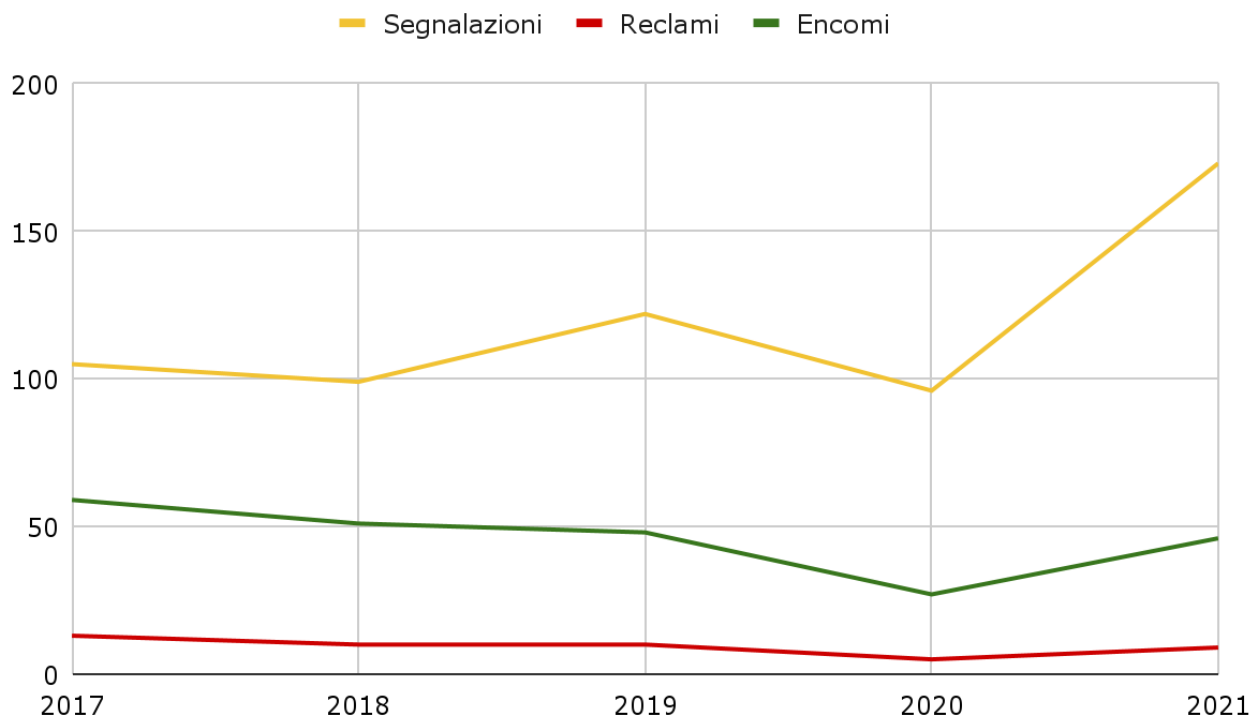
Di seguito, in Tabella n.2 e nel Grafico n.5, si riporta il raffronto per reclami, segnalazioni ed encomi con gli anni precedenti.

Tabella n.2

	2017	2018	2019	2020	2021
<b>RECLAMI</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>9</b>
<b>SEGNALAZIONI</b>	<b>105</b>	<b>99</b>	<b>122</b>	<b>96</b>	<b>173</b>
<b>ENCOMI</b>	<b>59</b>	<b>51</b>	<b>48</b>	<b>27</b>	<b>46</b>

Grafico n.5

Andamento Reclami, Segnalazioni, Encomi negli anni



### Prese in carico

Vi conferiscono tutte quelle situazioni per cui non esistono percorsi di accesso o procedure interne codificate. Ciò conferma che gli utenti hanno spesso la necessità di ulteriori chiarimenti e orientamento sulle modalità organizzative dell'ospedale e anche per questo

ricorrono all'Urp, non soltanto per segnalare o reclamare.

Analizzando nel dettaglio le prese in carico, alcune situazioni che hanno visto l'Ufficio impegnato nel facilitare l'utente all'accesso ai servizi o il rapporto con i professionisti riguardano:

- Creazioni di raccordi tra diversi servizi per **facilitare** i percorsi di **accesso** o di **prenotazione** particolari per gli utenti
- **Comunicazione ai reparti e ai medici** per le risposte agli utenti in difficoltà di contattarli
- **Collaborazione** con l'Ufficio delle cartelle cliniche e i vari reparti per il recupero della copia della documentazione sanitaria richiesta dall'utenza
- Facilitazioni di **procedure burocratico-amministrative** come: ritiro referti, recupero di referti non o parzialmente o erroneamente consegnati, ristampa di esami, chiusura di spedizioni non complete
- **Gestione dei contatti** con l'ufficio preposto per le richieste di visite da parte di pazienti **residenti all'estero**
- Chiarimenti su **prenotazioni non disdette** per le quali è stato sollecitato il pagamento del **malum**

## **Informazione - relazione con il pubblico**

I **contatti totali** dell'anno 2021 sono stati **n.7332**, in netto aumento rispetto all'anno precedente sia per contatti telefonici che email. Importante ricordare che questi contatti sono spesso tanto si ascolto, sfogo, e generalmente esitano in attività di presa in carico o ponte in relazione al contenuto, alla difficoltà o al bisogno espresso.

A questi è necessario aggiungere una parte di contatti tramite la chat dell'Urp (attivabile dal sito istituzionale dell'ospedale e che ha registrato per il 2021 **n. 170** accessi).

Inoltre, per quanto riguarda le informazioni più semplici, gran parte degli utenti si rivolge al **front office Urp** posto all'ingresso dell'ospedale (questi contatti sono molteplici e non sono tracciati e quindi non riportati nella relazione), anche quest'anno impegnato nel rapporto di collaborazione e supporto al check-point sanitario.

Il mezzo di contatto più utilizzato resta il telefono, cui fa seguito l'email, mentre il contatto diretto avviene su questioni che hanno un rilievo significativo per l'utente e comportano un tempo e un ascolto maggiori, specie con gli utenti stranieri.

Nel 2021, inoltre, l'Ufficio ha gestito 7 richieste del **Centro di ascolto regionale** e 12 ticket dallo **sportello FSE** dei servizi online al cittadino della AUSL Toscana Centro o dall'Help Desk FSE di Regione Toscana.